



Majalah Kesehatan Masyarakat Aceh (MaKMA)

<http://ojs.serambimekkah.ac.id/index.php/makma>

ANALISIS SUPLAI MAKSIMAL PADA PELAYANAN KESEHATAN RUMAH SAKIT ISLAM JEMURSARI SURABAYA

Ainunnizam Azzakki Firdaus✉, Novia Dewi Putri Ayuningtyas

Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga.

✉Alamat Korespondensi: Fakultas Kesehatan Masyarakat, Kampus C, Mulyorejo, Surabaya/
ainunnizam.azzakki.firdaus-2015@fkm.unair.ac.id / +6285730324324

ABSTRAK

Permintaan yang tinggi untuk pelayanan kesehatan harus diikuti oleh penawaran dari pelayanan perawatan kesehatan. Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya adalah salah satu rumah sakit swasta di Surabaya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui berapa banyak pelayanan yang dapat diberikan kepada pasien. Penelitian ini menggunakan pendekatan observasional deskriptif, untuk menggambarkan supply maksimal pelayanan kesehatan. Data dalam penelitian ini dari Poli Kulit Kelamin, Poli Umum, dan Poli Paru. Sampel adalah staf dan petugas kesehatan di Poli kulit kelamin, Poli Umum, dan Poli Paru. Poli kulit dan kelamin dapat mengobati pasien hingga 1390 pasien per bulan, tetapi pada kenyataannya mereka hanya mengobati 840 pasien per bulan. Poli Umum dapat memberikan traetmen hingga 1,560 pasien per bulan dengan waktu operasi 10 jam per hari dengan beroperasi dalam 26 hari dalam sebulan. Kenyataannya, Poli umum hanya mengobati 728 pasien per bulan. Di sisi lain, Poli Paru berdasarkan perhitungan dapat memberikan perawatan hingga 576 pasien per bulan. Tetapi, mereka merawat 960 pasien per bulan. Jadi, terdapat poli yang merawat pasien kurang dari dan lebih dari kapasitas pengobatan yang bisa mereka berikan.

Kata Kunci: pelayanan kesehatan, pelayanan rawat jalan, rumah sakit, supply maksimal.

Riwayat Artikel

Diterima : 28 April 2020

Disetujui : 15 Juni 2020

Dipublikasi : 29 Juni 2020

ABSTRACT

High demand for healthcare services should be followed by the supply from the healthcare service. Jemursari Islamic Hospital Surabaya is one of the private hospital in Surabaya. The aim of this research is to know how many service the can provided to patients for each units. This research used descriptive observational approachment, to describe maximal supply of healthcare service. The data are only from dermatology unit, general unit, and pulmonology unit. The sample were the staff and health personnels in dermatology unit, general unit, and pulmonology unit.. The data were collected by in-depth interview to the staffs and health personnels and secondary data. Dermatology units can treat patients up to 1390 patients per month, but on the reality they were just treating 840 patients per month. The general unit can give traetments up to 1.560 patients per month with 10 hours long operational time per day with operate in 26 days in a month. The raelity, the general unit just treated 728 patients per month. The other side, the pulmonology unit based on the calculation can give treatments up to 576 patients per month. But, they treated 960 patients per month. So, there are units that treated patients less than and more than the capacity treatment they can given.

Keywords: *healthcare services, hospital, outpatient units, supply maximum*

PENDAHULUAN

Kesehatan saat ini adalah salah satu peluang bisnis yang baik(1). Ini dibuktikan dengan semakin banyaknya rumah sakit atau klinik swasta. Sekarang, di Indonesia berkembang juga beberapa rumah sakit internasional. Rumah sakit baik milik pemerintah maupun swasta berusaha untuk mendapatkan sebanyak mungkin pasien dengan diimbangi meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit.

Pelayanan kesehatan dapat diperoleh oleh semua orang terlepas dari latar belakang mereka. Hal ini telah diatur dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Pasal 28 H ayat 1 yang menyatakan bahwa " Setiap orang memiliki hak untuk hidup secara fisik dan mental, hidup, dan mendapatkan lingkungan yang baik dan sehat serta berhak mendapatkan pelayanan kesehatan "(2). Pasal tersebut menjelaskan bahwa untuk mendapatkan pelayanan kesehatan adalah salah satu hak setiap masyarakat Indonesia.

Di bidang pelayanan kesehatan, juga terkait dengan aspek ekonomi terutama permintaan dan persediaan pelayanan kesehatan. Akses ke pelayanan kesehatan juga ditentukan oleh persediaan dan permintaan untuk pelayanan kesehatan. Permintaan mempengaruhi akses oleh sikap individu terhadap penyakit, pengetahuan mereka tentang pelayanan yang tersedia dan aspek keuangan dan budaya dari anggota masyarakat. Selain itu, akses juga dipengaruhi oleh waktu dan hasil, dan penerimaan pelayanan berkualitas baik ketika seseorang membutuhkannya(3). Permintaan dan penawaran bertemu satu sama lain dan menetapkan titik pertemuan dalam hal harga dan jumlah barang atau jasa. Setiap transaksi harus mencakup permintaan, penawaran, harga, dan kuantitas yang saling mempengaruhi. Permintaan dan

persediaan datang dari dua pihak yang berbeda. Permintaan datang dari konsumen sementara persediaan datang dari produsen atau pemenang. Di pasar, keduanya yang memiliki minat berbeda akan saling berinteraksi(4).

Penawaran adalah jumlah barang yang ditawarkan oleh penjual di pasar tertentu, pada periode tertentu, dan pada tingkat harga tertentu(5). Penelitian tersebut juga mencatat bahwa harga memiliki efek positif pada jumlah barang yang ditawarkan, sedangkan harga barang lain akan tergantung pada jenis barang, apakah tersubstitusi atau saling melengkapi(5). Alexander Hamilton Institute juga mengedepankan penawaran dengan: "Yang dimaksud dengan penawaran adalah sejumlah produk yang ditawarkan untuk dijual dengan beberapa kemungkinan harga"(6).

Masyarakat dalam hal permintaan pelayanan kesehatan adalah mereka dapat memilih pelayanan kesehatan yang akan mereka datangi untuk mendapatkan pelayanan. Persediaan pelayanan kesehatan juga merupakan fungsi produksi di mana pengaruhnya berasal dari faktor internal organisasi. Hukum persediaan adalah sebagai berikut "Ada hubungan langsung antara jumlah komoditi yang produser akan make tersedia dan penghargaan yang diterima. Harga yang lebih tinggi meningkatkan ketersediaan Item. Pada harga yang lebih rendah, kurang akan tersedia."(7).Hukum persediaan dilaksanakan dengan faktor-faktor lain di samping faktor harga yang dapat mempengaruhi diklaim tetap atau ceteris paribus(4).

Persediaan pelayanan kesehatan dapat didefinisikan dengan penyediaan pelayanan kesehatan kepada pasien oleh pelayanan kesehatan dengan kombinasi pekerja kesehatan dan

fasilitas kesehatan (rumah sakit, klinik dan laboratorium klinis). Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi persediaan ke pelayanan kesehatan, mereka adalah *Man; Money; Material; Method; Market; Machine; Technology; and Time, and Information*. Faktor tersebut dapat disingkat menjadi 6M, 2T, dan 1I(8).

Dalam pelayanan kesehatan, sumber daya utama yang dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan konsumen atau pasien termasuk ketersediaan tenaga kesehatan (*Man*) dan peralatan medis yang dibutuhkan (*Machine*). Tetapi selain sumber daya ini perlu untuk mengetahui sumber daya lain yang diperlukan seperti periode waktu dalam pelayanan (*Time*). Implementasi pelayanan kesehatan diharapkan untuk menjaga keseimbangan antara sumber daya yang tersedia dan kebutuhan dan pasien dalam pelayanan kesehatan.

Tetapi tidak setiap pelayanan kesehatan memiliki sumber daya yang dapat memenuhi kebutuhan pasien. Berangkat dari ini membutuhkan upaya untuk mengakomodasi sumber daya ini, perlu untuk mengukur kemampuan pelayanan yang dapat disediakan oleh Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya sehingga dapat dibandingkan dengan berapa banyak pelayanan yang harus disediakan dengan pelayanan yang diberikan. Ini akan berguna untuk pelaksanaan kegiatan perawatan kesehatan yang efektif dan optimal tanpa menimbulkan kerugian bagi pihak manapun.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui jumlah pelayanan yang dapat disediakan oleh unit dermatologi, unit umum, dan unit paru di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya . Jumlah pelayanan yang diberikan didasarkan pada faktor *Man; Money; Material; Method; Market; Machine; Technology; and Time, and Information* yang dapat

disediakan oleh masing-masing unit. Jadi, Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya khususnya untuk poli kulit kelamin, poli umum, dan poli paru tahu berapa banyak pasien yang dapat dilayani di setiap periode untuk pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis secara maksimal. Selain itu, dimungkinkan juga untuk mengetahui jumlah pelayanan maksimum yang dapat diberikan setiap periode dapat membuat pelayanan yang diberikan oleh poli kulit dan kelamin, poli umum dan poli paru. Jadi poli kulit dan kelamin, poli umum dan poli paru akan memberikan keuntungan bagi pasien dan petugas kesehatan dan elemen lain dalam pelayanan pendukung dan tidak memberikan dampak yang merugikan.

Sehingga pelayanan yang dapat mereka berikan secara optimal dapat memiliki dampak positif pada merek rumah sakit, terutama poli kulit dan kelamin, poli umum dan poli paru. Adanya dampak positif membuat pasien yang berkunjung untuk mendapatkan pelayanan perawatan bisa loyal ke rumah sakit ini. Loyalitas pasien membuat mereka jika mereka memiliki masalah yang berhubungan dengan kulit, umum, dan yang berhubungan dengan paru-paru, mereka akan kembali ke Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya untuk mendapatkan pelayanan perawatan. Hal ini dapat meningkatkan kepuasan pasien yang berkunjung untuk mendapatkan pelayanan di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya , terutama poli kulit dan kelamin, poli umum dan poli paru.

Berdasarkan hasil penelitian ini setiap unit menunjukkan bahwa pelayanan yang dapat diberikan dalam jangka waktu kurang dari pelayanan yang dapat diberikan atau pelayanan maksimum yang diberikan. Dan unit yang menyediakan pelayanan yang

melebihi pelayanan maksimum yang dapat diberikan dalam suatu periode harus mengevaluasi pelayanan yang telah diberikan kepada pasien. Sehingga pelayanan yang diberikan oleh unit yang kurang atau yang melebihi pelayanan maksimum yang dapat diberikan dapat mendekati jumlah unit pelayanan maksimum.

METODE

Penelitian yang digunakan dalam artikel ini adalah pendekatan observasional deskriptif, untuk menggambarkan persediaan maksimal pelayanan kesehatan. Itu dilakukan di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya sebagai salah satu rumah sakit swasta di Surabaya pada November 2017. Data hanya dari poli kulit dan kelamin, poli umum dan poli paru. Sampel adalah staf dan tenaga kesehatan di poli kulit dan kelamin, poli umum dan poli paru. Data dikumpulkan dengan wawancara

HASIL

Suplai Maksimal Poli Kulit Kelamin

Poli Kulit Kelamin adalah salah satu unit rawat jalan di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya. Unit ini telah didukung oleh 4 dokter kulit dan 4 perawat untuk pelayanan mereka. Untuk setiap giliran kerja akan ada dokter kulit dan perawat yang bertugas. Unit dermatologi memiliki waktu operasional selama 6 hari per minggu dan dibagi menjadi beberapa *shift* dalam sehari. Fasilitas yang tersedia di unit dermatologi ini terdiri dari dua ruang pemeriksaan. Rata-rata, setiap pasien mendapatkan sekitar 15 menit pelayanan. Ada beberapa masalah yang ada di unit ini seperti dokter yang datang tidak tepat waktu atau pasien terdaftar tetapi tidak tersedia selama jam operasi unit dermatologi ini. Berikut ini adalah untuk menentukan persediaan maksimum untuk pelayanan di unit

mendalam kepada staf dan tenaga kesehatan. Selain data primer, ia juga menggunakan data sekunder dari manajemen rumah sakit. Kemudian, data dianalisis dengan rumus suplai maksimal.

Data tersebut, termasuk data primer dan sekunder yang telah dikumpulkan oleh penulis. Data primer dari wawancara mendalam adalah untuk mengetahui bagaimana pelayanan tersebut di poli kulit dan kelamin, poli umum dan poli paru. Data sekunder adalah untuk memberikan informasi tentang jumlah dokter, perawat, jumlah alat yang digunakan dalam poli kulit dan kelamin, poli umum dan poli paru. Kemudian, data yang terkumpul dianalisis dengan formula persediaan maksimum untuk mengetahui pasien maksimal yang dapat dirawat oleh dokter dalam periode waktu tertentu.

dermatologi di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya.

Identifikasi Sumber Daya Unit Dermatologi

Man, terdiri dari 4 dokter spesialis kulit dan kelamin, 4 perawat. *Material* adalah tiga *cauttyer*, dua *sterilizer*, tiga *tweezer*, tiga *hecting renz*, tiga *dressing sets*. *Machine*, di unit dermatologi, ada dua tempat tidur di mana pasien dirawat oleh dokter. *Market* poli ini adalah masyarakat yang tinggal di sekitar rumah sakit dan rujukan. *Time*, waktu operasional dalam seminggu, unit ini beroperasi selama 29 jam dalam enam hari dengan rata-rata 15 menit untuk setiap pasien untuk mendapatkan perawatan oleh dokter. *Information*, tentang jam operasional dan informasi panggilan untuk pasien pra-terdaftar jika ada jadwal tiba-tiba dibatalkan atau

ditunda. Informasi lain dibagikan di situs web

Identifikasi Sumber Daya Dominan

Langkah selanjutnya adalah mengidentifikasi sumber daya yang paling dominan di poli kulit dan kelamin adalah dokter spesialis kulit dan kelamin, *dressing set* dan tempat tidur. Para ahli dermatologi memiliki peran penting untuk memeriksa pasien poli kulit dan kelamin. *Dressing set* adalah instrumen utama dokter spesialis kulit dan kelamin untuk memeriksa pasien. Tempat tidur digunakan oleh pasien untuk mendapatkan pelayanan pemeriksaan dari dokter kulit. Sumber daya lainnya diasumsikan dipenuhi. Identifikasi waktu yang tersedia.

Waktu operasional unit dermatologi dalam seminggu adalah 29 jam dalam enam hari. Jam operasional terpendek adalah pada hari Sabtu dengan pelayanan satu jam. Kemudian lima jam pelayanan operasional pada hari Rabu dan Jumat. Senin, Selasa, dan Kamis adalah hari-hari dengan jam operasional terlama. Pelayanan dalam unit dermatologi tersedia: 29 jam x 4 minggu x 60 menit = 6960 menit.

Jadi, dalam sebulan unit dermatologi tersedia untuk memberikan pelayanan dalam 6960 menit. Identifikasi waktu pelayanan yang digunakan untuk setiap pasien. Waktu rata-rata untuk setiap pasien untuk mendapatkan perawatan dari dokter adalah 10 menit.

Suplai Maksimal

Berdasarkan jumlah tenaga kesehatan dan mesin, ada dua tempat tidur dan empat dokter spesialis kulit dan kelamin dan empat perawat. Jadi unit dermatologi di rumah sakit ini secara maksimal dapat merawat total pasien, sebagai berikut:

Suplai Maksimal = waktu operasional dalam periode waktu / waktu pelayanan untuk setiap pasien x total sumber daya dominan

$$\text{Suplai Maksimal 1 Bulan} = \frac{(29 \times 4) \times 60}{10} \times 2$$

Hasil perhitungan di atas menunjukkan bahwa unit dermatologi di rumah sakit ini dapat memberikan pengobatan untuk 1,392 pasien di bulan secara maksimal.

Dari wawancara mendalam, total rata-rata untuk setiap shift adalah 15 pasien. Ini berarti bahwa setiap minggu rata-rata pasien di unit dermatologi adalah 210 pasien dan selama sebulan ada sekitar 840 pasien dirawat di unit dermatologi.

Berdasarkan perhitungan di atas, unit dermatologi dapat memberikan pelayanan hingga 1.392 pasien untuk periode operasional satu bulan. Namun, rata-rata pasien yang berkunjung di setiap bulan hanya 840 pasien. Ada perbedaan hingga 552 pasien. Jika ada perbedaan antara jumlah kunjungan dan kemampuan poli untuk memberikan pelayanan tidak jauh berbeda, maka itu akan memberikan manfaat bagi rumah sakit.

Ada beberapa cara yang dapat dilakukan agar jumlah kunjungan meningkat dari laki-laki atau petugas kesehatan dengan meningkatkan kapasitas tenaga kerja dan sikap tenaga kerja untuk lebih mematuhi waktu. Untuk material, ada kebutuhan untuk perawatan rutin sehingga dapat digunakan secara optimal tanpa mengganggu saat memberikan pelayanan. Dari segi pasar, Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya terletak di daerah yang memiliki populasi besar sehingga memungkinkan bagi penduduk di sekitarnya untuk mendapatkan pelayanan di rumah sakit ini. Jika dilihat dari aspek metode, upaya yang dapat

dilakukan adalah mematuhi standar pelayanan minimum dan prosedur operasi standar. Ketepatan waktu dengan jadwal dinyatakan sehingga pelayanan dapat diberikan secara efektif dan efisien. Perlu ada promosi terkait dengan keunggulan unit dermatologi Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya ini sehingga masyarakat tertarik dan memilih unit dermatologi di rumah sakit ini untuk perawatan selain penyedia lain dalam area yang sama. Jadi jika dari unit dermatologi itu sendiri atau rumah sakit membuat beberapa cara sehingga jumlah kunjungan ke unit dermatologi tidak jauh berbeda dari pelayanan yang dapat disediakan, rumah sakit juga akan mendapat manfaat dari ini.

Suplai Maksimal Poli Umum

Poli Umum adalah salah satu unit rawat jalan di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya untuk pasien umum. Unit ini memiliki 12 dokter umum dan 19 perawat. Untuk setiap hari dibagi menjadi 2 pergeseran waktu operasional mereka dan akan ada seorang dokter dan seorang perawat yang akan memberikan pelayanan di setiap shift. Poli umum menyediakan pelayanan selama 26 hari dalam sebulan. Fasilitas yang tersedia di unit umum terdiri dari dua tempat tidur perawatan. Rata-rata, setiap pasien mendapatkan sekitar 20 menit pelayanan. Ada beberapa masalah yang ada di unit ini seperti dokter yang datang tidak tepat waktu atau tidak banyak pasien untuk unit ini. Berikut ini adalah untuk menentukan berapa banyak pelayanan yang dapat dilakukan oleh unit umum ini di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya .

Identifikasi Sumber Daya Poli Umum

Man terdiri untuk poli ini, ada 12 dokter, 19 perawat dan seorang

administrator. Material dua stetoskop, infus standar, dua depresor lidah, lampu pena medis, skala berat, sphygmomanometer, termometer aksila, renz, medline, 12 forceps tip hooked surgical. *Machine* poli umum, ada dua tempat tidur yang digunakan. *Market* adalah masyarakat yang tinggal di sekitar rumah sakit dan pasien rujukan. *Time* dalam sehari poli umum beroperasi selama sepuluh jam pelayanan, dengan lima jam pelayanan untuk setiap shift. Selama sebulan mereka beroperasi dalam 26 hari. *Information*, Informasi tentang jam operasional, informasi lain tentang unit umum dibagikan di situs web. Sehingga para pasien dapat memperoleh informasi dengan mudah.

Identifikasi sumber daya dominan

Sumber daya dominan di unit ini adalah dokter, tempat tidur, dan stetoskop. Para dokter memiliki peran dominan untuk merawat dan mendiagnosis pasien di unit umum. Stetoskop adalah alat bagi dokter untuk memeriksa pasien. Tempat tidur digunakan untuk pasien di mana bisa mendapatkan perawatan. Sumber daya lainnya diklaim telah dipenuhi.

Identifikasi waktu yang tersedia

Waktu operasional unit umum dalam setiap hari adalah 10 jam. Dalam sebulan mereka beroperasi selama 26 hari. Jadi, dalam sebulan beroperasi selama 260 jam. Dengan serices satu hari dibagi menjadi dua shift mulai dari jam 8 pagi sampai jam 1 siang dan mulai lagi jam 2 siang sampai tutup jam 7 malam. Pelayanan dalam unit umum tersedia:
 $10 \text{ jam} \times 26 \text{ hari} \times 60 \text{ menit} = 15.600 \text{ menit}$.
 Jadi, dalam sebulan unit umum tersedia untuk memberikan pelayanan selama 15.600 menit.

Identifikasi waktu pelayanan yang digunakan untuk setiap pateint Waktu rata-rata untuk setiap pasien untuk mendapatkan perawatan dari dokter adalah 20 menit.

Suplai Maksimal

Berdasarkan jumlah tenaga kesehatan dan mesin, ada dua tempat tidur dan 12 dokter dan 19 perawat. Sehingga unit umum di rumah sakit ini dapat merawat total pasien secara maksimal, sebagai berikut:

Persediaan Maksimum = waktu operasional dalam periode waktu / waktu pelayanan untuk setiap pasien x total sumber daya dominan

Suplai Maksimal 1 Bulan=

$$\frac{(10 \times 26) \times 60}{20} \times 2$$

Hasil perhitungan di atas menunjukkan bahwa unit umum di rumah sakit ini dapat memberikan perawatan maksimal untuk 1.560 pasien dalam satu bulan.

Suplai Maksimal Poli Paru

Poli paru adalah salah satu unit rawat jalan di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya. Poli ini memiliki 3 dokter spesialis paru dan 4 perawat. Untuk setiap shift akan ada satu dokter spesialis paru dan satu perawat. Poli paru menyediakan 6 hari pelayanan per minggu setiap hari melayani pasien dalam 4 jam. Fasilitas yang tersedia di unit paru ini terdiri dari satu ruang pemeriksaan. Rata-rata, setiap pasien mendapatkan sekitar 10 menit pelayanan. Ada beberapa masalah yang ada di unit ini seperti banyaknya jumlah pasien untuk setiap jam operasi poli paru ini. Sebagai berikut, adalah menentukan persediaan maksimum pada pelayanan poli paru di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya.

Identifikasi Sumber Daya Unit Pulmonologi

Man, untuk poli paru ini ada tiga dokter spesialis paru dan empat perawat. *Material* stetoskop, skala berat, sphygmomanometer, tangki oksigen dan tabung. *Machine*, pada poli paru, hanya ada satu tempat tidur yang digunakan. *Market* adalah masyarakat yang tinggal di sekitar rumah sakit dan pasien rujukan. *Time* dalam sehari unit umum beroperasi selama empat jam pelayanan. Selama sebulan mereka beroperasi dalam 24 hari. *Information*, Informasi tentang jam operasional, informasi lain tentang poli parudibagikan di situs web. Sehingga para pasien dapat memperoleh informasi dengan mudah. Ada informasi tentang penyakit yang berhubungan dengan pulmo dan bagaimana mencegahnya di ruang tunggu dan di dalam ruang perawatan.

Identifikasi sumber daya dominan

Sumber daya dominan dalam unit ini adalah dokter spesialis paru, tempat tidur, stetoskop, dan sphygmomanometer. Dokter spesialis paru memiliki peran dominan untuk merawat dan mendiagnosis pasien di unit pulmonologi. Stetoskop dan sphygmomanometer adalah alat bagi para ahli paru untuk memeriksa pasien. Tempat tidur digunakan untuk pasien di mana bisa mendapatkan perawatan. Sumber daya lainnya diklaim telah dipenuhi.

Identifikasi waktu yang tersedia

Waktu operasional poli paru dalam setiap hari adalah empat jam. Dalam sebulan mereka beroperasi selama 24 hari. Jadi, dalam sebulan beroperasi selama 96 jam. Pelayanan dalam poli parutersedia dalam hitungan menit, sebagai berikut:

4 jam x 24 hari x 60 menit = 5.760 menit . Jadi, dalam sebulan, poli

paruterdia untuk memberikan pelayanan selama 5,760 menit.

Identifikasi waktu pelayanan yang digunakan untuk setiap pateint

Waktu rata-rata untuk setiap pasien untuk mendapatkan perawatan dari dokter adalah 10 menit.

Persediaan Maksimal

Berdasarkan jumlah tenaga kesehatan dan mesin, ada satu tempat tidur dan tiga dokter spesialis paru dan empat perawat. Sehingga poli paru di rumah

sakit ini dapat merawat total pasien secara maksimal, sebagai berikut:

Persediaan Maksimum = waktu operasional dalam periode waktu / waktu pelayanan untuk setiap pasien x total sumber daya dominan

Suplai Maksimal 1 Bulan=

$$\frac{(4 \times 24) \times 60}{10} \times 1$$

Hasil perhitungan di atas menunjukkan bahwa poli parudi rumah sakit ini dapat memberikan pengobatan untuk 576 pasien di bulan secara maksimal.

PEMBAHASAN

Suplai Maksimal Poli Kulit dan Kelamin

Dari wawancara dengan staf dan perawat, total rata-rata untuk setiap shift adalah 15 pasien. Ini berarti bahwa setiap minggu rata-rata pasien di poli kulit dan kelamin adalah 210 pasien dan selama sebulan ada sekitar 840 pasien dirawat di unit dermatologi.

Berdasarkan perhitungan di atas, poli kulit dan kelamin dapat memberikan pelayanan hingga 1.392 pasien untuk periode operasional satu bulan. Namun, rata-rata pasien yang berkunjung di setiap bulan hanya 840 pasien. Ada perbedaan hingga 552 pasien. Jika ada perbedaan antara jumlah kunjungan dan kemampuan poli untuk memberikan pelayanan tidak jauh berbeda, maka itu akan memberikan manfaat bagi rumah sakit.

Suplai Maksimal Poli Umum

Dari wawancara dengan staf dan perawat, total rata-rata untuk setiap hari adalah 28 pasien. Ini berarti bahwa setiap minggu rata-rata pasien dalam unit umum adalah 168 pasien dan selama

sebulan ada sekitar 728 pasien dirawat di unit umum.

Berdasarkan perhitungan di atas, unit umum di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya mampu memberikan pelayanan hingga 1.560 pasien untuk pelayanan satu bulan. Namun, rata-rata pasien yang mengunjungi setiap bulan hanya 728 pasien. Ada perbedaan hingga 832 pasien. Jika ada perbedaan antara jumlah kunjungan dan kemampuan poli untuk memberikan pelayanan tidak jauh berbeda, maka itu akan memberikan manfaat bagi rumah sakit.

Suplai Maksimal Poli Paru

Dari wawancara, total rata-rata untuk setiap hari adalah 40 pasien. Ini berarti bahwa setiap minggu pasien rata-rata di poli paru adalah 240 pasien dan selama sebulan ada sekitar 960 pasien dirawat di poli paru.

Berdasarkan perhitungan poli paru di atas, dapat memberikan pelayanan hingga 576 pasien selama satu bulan. Namun, rata-rata pasien yang mengunjungi setiap bulan adalah 960 pasien. Ada perbedaan hingga

384 pasien yang melebihi kemampuan unit untuk memberikan pelayanan. Jika ada perbedaan antara jumlah kunjungan dan kemampuan poli untuk memberikan pelayanan tidak jauh berbeda, sehingga pelayanan yang diberikan akan jauh lebih maksimal daripada jika jumlah kunjungan lebih dari kapasitas pelayanan poli paru.

Diskusi di atas telah menunjukkan bahwa ada poli yang hampir mencapai angka penawaran maksimum dan ada polis yang melebihi pasokan maksimum. Ini dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor dari 6M2T1I. Oleh karena itu beberapa hal yang dapat dicoba untuk meningkatkan sumber daya 6M2T1I adalah sebagai berikut:

Man, Upaya peningkatan yang dapat dilakukan pada *Man* atau petugas kesehatan dalam pelayanan kesehatan adalah melalui peningkatan disiplin (mengikuti jadwal praktik sehingga mereka tidak terlambat), meningkatkan hubungan dengan pasien dalam melakukan layanan (menjelaskan kondisi pasien dalam bahasa yang dapat dimengerti, merawat pasien, dll. serta meningkatkan kemampuan petugas kesehatan (pelatihan, seminar, lokakarya, dll). Karena berdasarkan penelitian oleh(9), faktor-faktor yang mendukung pengembangan kompetensi Sumber Daya Manusia lebih disebabkan oleh jenis pelatihan itu sendiri. Dalam hal ini, jenis pelatihan yang terbukti mampu meningkatkan kompetensi karyawan adalah pelatihan yang berkaitan dengan kemampuan teknis, karena jenis pelatihan ini diadakan untuk mengembangkan keterampilan (*skill*), bukan pengetahuan atau sikap.

Money, modal untuk menyediakan layanan kesehatan dapat

berupa biaya operasional, biaya investasi dan biaya lain yang dapat mendukung proses produksi. Ketiga biaya ini lebih baik untuk dipenuhi sehingga layanan dapat dilakukan dengan benar. Selain mengelola uang dari pendapatan, aspek uang juga harus mencakup laporan keuangan. Laporan keuangan digunakan untuk mengevaluasi kondisi keuangan perusahaan saat ini dan untuk memperkirakan hasil operasi dan arus kas masa depan(10).

Material atau bahan atau bahan pendukung layanan seperti obat-obatan, kapas, gunting, dll. Sumber ini terkait erat dengan manajemen logistik, yang merupakan ketentuan untuk Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya sehingga ia dapat memberikan layanan. Karena ketika logistik tidak dapat dipenuhi, maka konsumen akan memilih rumah sakit lain.

*Method*e, setiap unit di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya harus dilengkapi dengan Prosedur Operasi Standar sebagai panduan bagi petugas kesehatan dalam memberikan layanan mereka.

Machine adalah salah satu sumber daya dominan dalam layanan kesehatan. Sehingga ketersediaan mesin harus selalu dijaga dan diimbangi dengan kapasitas Manusia (tenaga kesehatan).

Market, Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya dapat melayani pasien yang telah ditanggung oleh Asuransi Kesehatan Nasional dan Umum. Dari penelitian yang dilakukan oleh Lestari bahwa ada hubungan positif dan signifikan antara promosi dan keputusan untuk memilih pasien(11). Semakin baik promosi yang dilakukan, semakin banyak pasien akan

memutuskan untuk memilih rumah sakit tujuan sebagai layanan kesehatan mereka. Dan, ada hubungan positif dan signifikan antara komunikasi pemasaran dan promosi dengan keputusan untuk memilih pasien. Kondisi ini menunjukkan bahwa komunikasi pemasaran dan promosi adalah dua faktor yang dipertimbangkan oleh pasien dalam memilih layanan kesehatan dalam keputusan mereka untuk memilih rumah sakit tujuan. Sehingga diharapkan Rumah Sakit Islam Jemursari dapat mengembangkan strategi Pasarnya dengan memperhatikan komunikasi pemasaran dan promosi sehingga banyak pasien memilih Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya sebagai layanan kesehatan.

Technology, dapat diterapkan dalam layanan kesehatan utama seperti teknologi untuk membantu layanan kesehatan dan mendukung layanan kesehatan seperti alat antrian online.

Time, poli di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya telah menetapkan jadwal latihan dan jam istirahat. Namun, setelah perhitungan pasokan maksimum, ada poli yang melebihi batas suplai maksimal sehingga ada kebijakan mengenai manajemen waktu. Hermanti

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan perhitungan di atas, dari tiga unit yaitu poli kulit dan kelamin, poli umum dan poli paru di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya. Poli Kulit dan Kelamin dapat merawat pasien hingga 1.390 pasien per bulan, tetapi pada kenyataannya mereka hanya merawat 840 pasien per bulan. Poli umum dapat memberikan perawatan hingga 1.560 pasien per bulan dengan waktu operasional 10 jam per hari dengan beroperasi dalam 26 hari dalam sebulan. The ulang sebuah lity, unit umum hanya diperlakukan 728 pasien per bulan. Sisi lain, poli paru berdasarkan perhitungan dapat

menyatakan bahwa membuat Standar Prosedur Operasional untuk ketepatan waktu dokter, perawat, dan petugas administrasi dalam melayani, waktu standar setiap jenis layanan dan waktu tunggu standar untuk layanan dapat dilakukan untuk meningkatkan disiplin perawat. dan dokter yang bertanggung jawab atas setiap poli(12).

Information, dapat digunakan dalam banyak cara, selain informasi tentang jadwal praktik, nama-nama dokter praktik, dll. Informasi dapat digunakan untuk melakukan promosi kesehatan pada kesehatan berdasarkan poli. Promosi kesehatan dapat dilakukan melalui media seperti brosur, x-banner, poster, dll. Informasi tidak hanya ditujukan bagi penerima layanan kesehatan, tetapi manajer penyedia layanan kesehatan juga memerlukan informasi. Salah satu contoh informasi yang dibutuhkan oleh penyedia layanan kesehatan adalah ketersediaan informasi tentang manajemen logistik akan memberikan peluang untuk membuat persediaan logistik lebih responsif dan lebih efisien(13).

memberikan perawatan hingga 576 pasien per bulan. Tapi, mereka merawat 960 pasien per bulan.

Ada sebuah poli di Jemursari Rumah Sakit Islam Surabaya yang menyediakan pelayanan yang kurang dari kemampuan pelayanan yang mereka harus mampu untuk diberikan kepada pasien, yaitu poli kulit dan kelamin dan poli umum. Di sisi lain ada juga poli yang memberikan pelayanan melebihi jumlah kemampuan yang bisa diberikan dalam satu periode, yaitu poli paru. Sehingga diperlukan cara - cara untuk dapat menyelesaikan masalah sehingga jumlah pasien meningkat menjadi poli yang

belum mencapai jumlah pelayanan maksimal dan cara meningkatkan kemampuan pemberian pelayanan yang dapat diberikan kepada unit yang menyediakan pelayanan di luar kemampuan yang ada.

Berikut ini adalah beberapa rekomendasi yang dapat dibuat untuk unit dengan kapasitas kurang dari yang mereka miliki, yaitu dengan meningkatkan kepatuhan petugas kesehatan terkait waktu pelayanan, promosi yang menunjukkan keunggulan

poli sehingga masyarakat memilih untuk mendapatkan pelayanan di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya. Sedangkan untuk jumlah pelayanan yang melebihi kapasitas yang mereka miliki adalah menambah jumlah jam operasi yang ada atau menambah jumlah shift untuk setiap hari. Upaya lain yang dapat dilakukan adalah pengadaan tempat pemeriksaan baru yang didukung oleh penambahan sejumlah tenaga kesehatan untuk mendukung pelayanan kesehatan yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

1. Haryanto J.O, Ollivia. Pengaruh Faktor Pelayanan Rumah Sakit , Tenaga Medis , dan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Intensi Pasien Indonesia Untuk Berobat di Singapura. *J Ekon Bisnis*. 2009;14(2):144–51.
2. Undang-Undang Dasar 1945.
3. Ursulica TE. The Relationship between Health Care Needs and Accessibility to Health Care Services in Botosani County-Romania. *Procedia Environ Sci* [Internet]. Elsevier B.V.; 2016;32:300–10. Available from: <http://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S1878029616001754>
4. Susilo A, Mareta R. Analisis Supply Maksimum Pelayanan Kesehatan di UPTD Puskesmas Ngadiluwih. *J Penelit Kesehat Suara Forikes* [Internet]. 2017;VIII(1):6–10. Available from: <https://forikes-ejournal.com/index.php/SF/article/download/76/sf8102>
5. Ardiyati A. Penawaran Daging Sapi Di Indonesia (Analisis Proyeksi Swasembada Daging Sapi 2014). Universitas Indonesia; 2011.
6. Hamilton A. Management Audit : Maximizing Your Company Efficiency and Effectiveness. Alexander Hamilton Institute; 1986.
7. Henderson J. Health Economics and Policy. 4th Editio. Boston: Cengage Learning; 2018. 473 p.
8. Janis N. BPJS Kesehatan, Supply dan Demand terhadap Layanan Kesehatan. *Kemenkeu*. 2014;1–8.
9. Suaedi F. Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Manusia dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan di Rumah Sakit Haji Surabaya. *Al Tijarah*. 2017;3(1):79–102.
10. Kahar K. Analisis Rasio Kinerja Keuangan Rumah Sakit Umum Bahteramas Sulawesi Tenggara. *J Akunt*. 2016;1–15.
11. Lestari SP. Keputusan Memilih Jasa Layanan Kesehatan (Studi Pada Rumah Sakit Islam Lumajang). *J Interak*. 2015;4(2):139–47.
12. Hermanti P. Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Dimensi Timeliness Kualitas Jasa Evans Dan Lindsay Dengan Metode Importance Performance Analysis. *J Adm Kesehat Indones*. 2017;5(1):82–90.
13. Pebrianti. Manajemen logistik pada gudang farmasi rumah sakit umum daerah kabelota kabupaten donggala. *e-Jurnal Katalogis*. 2015;3(7):127–36.